

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 E 4.567
DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/01/2019 a 30/06/2019

BANCO INDUSVAL S/A
BANCO SMARTBANK S/A
DISTRIBUIDORA INTERCAP DTVM S/A



Banco Indusval & Partners

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A ouvidoria é responsável prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como o canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

As características que devem permear o componente organizacional de Ouvidoria são, sobretudo, a imparcialidade, a ética, a confiabilidade e a solução rápida dos conflitos surgidos das relações mantidas entre a empresa e seus clientes.

Para isso, deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

A estrutura da ouvidoria é composta por um ouvidor que reporta os relatórios ao Conselho de Administração e está subordinado diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõe a referida área possuem a Certificação.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de 2 dias.

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

- Por telefone: 0800-200-5380 (ligação gratuita);
- Por e-mail: ouvidoria@bip.b.br,
- Por formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria;
- Correspondência física; e
- Presencial, com agendamento prévio.

No decorrer do primeiro semestre de 2019, as demandas registradas pela Ouvidoria do Grupo Indusval, composto pelas empresas: Banco Indusval S/A, Banco SmartBank S/A e Distribuidora Intercap DTVM S/A, contabilizaram 14 solicitações de intervenções, das quais 12 referem-se a Pessoas Físicas e 02 refere-se à Pessoa Jurídica, classificadas como Improcedentes.

Segue detalhamento por Instituição:

- Banco SmartBank S/A => Foram constatados 13 intervenções no decorrer do 1º semestre de 2019, sendo 11 de Pessoa Física e 02 de Pessoa Jurídica, ambas classificadas como Improcedentes.
- Banco Indusval S/A => No 1º semestre de 2019 foi apurado 01 intervenção, sendo de Pessoa Física, classificada como Improcedente.
- Distribuidora Intercap DTVM S/A => Não tivemos nenhuma solicitação quanto às rotinas e produtos da Instituição, que necessite de encaminhamento de relatório ao Diretor e à Auditoria Interna para providências.

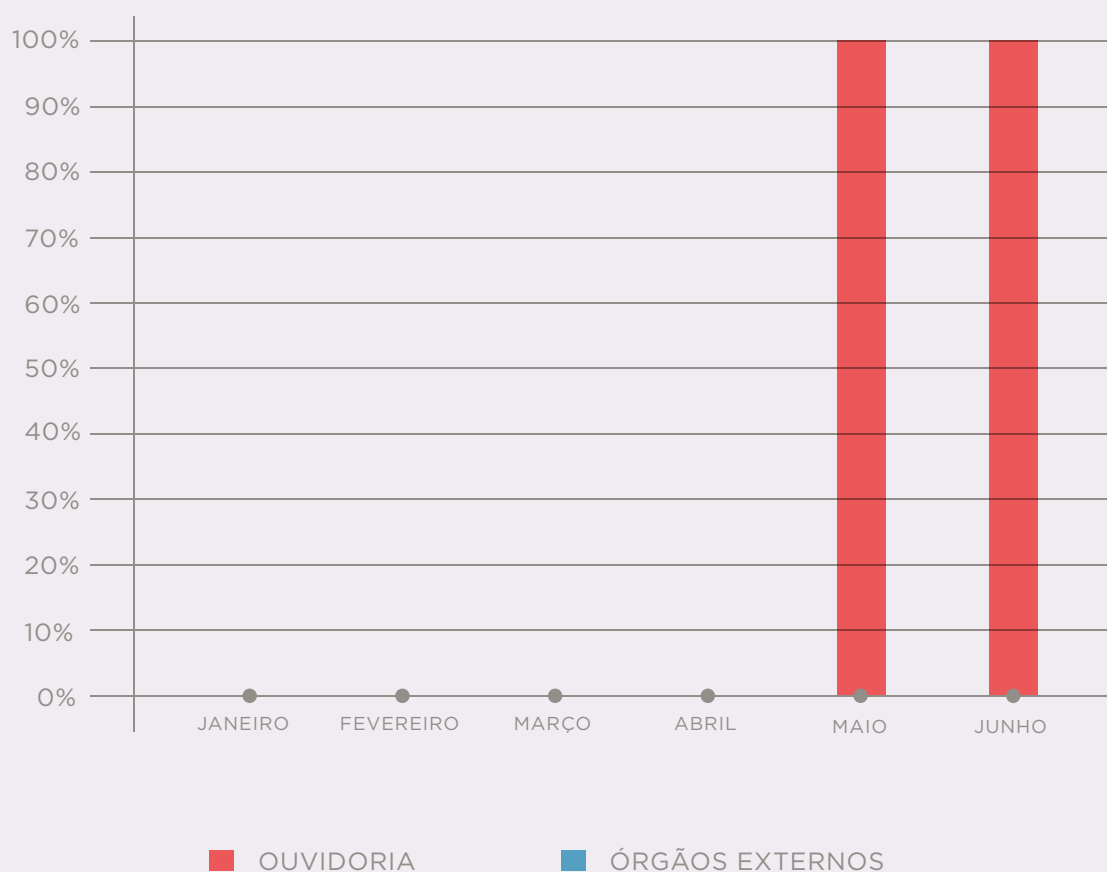
DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2019

Demandas 1º Semestre de 2019



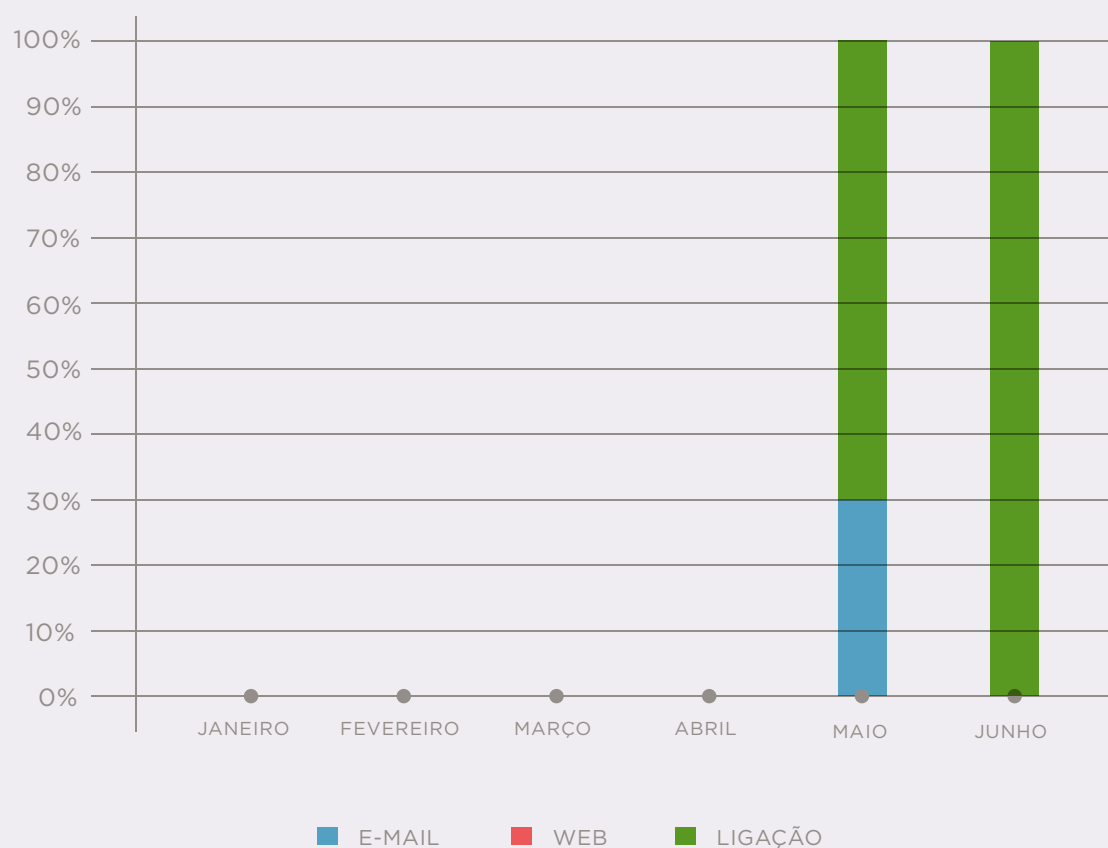
DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2019

Origens das demandas do 1º Semestre de 2019



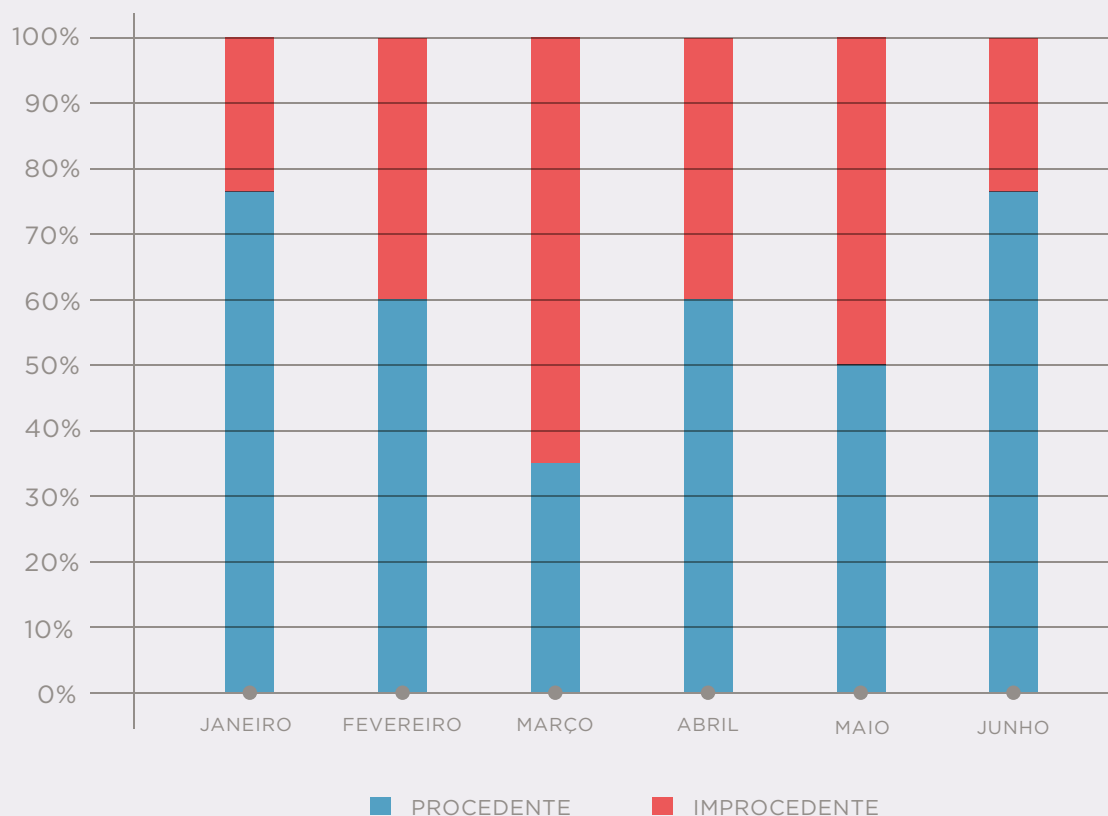
CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PERCENTUAIS - 1º SEMESTRE DE 2019

Canais de Acesso do 1º Semestre de 2019



DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA MENSAL - 1º SEMESTRE DE 2019

Classificação das Demandas do 1º Semestre de 2019



CRITÉRIOS ADOTADOS:

- **IMPROCEDENTE (I)** => DEMANDAS QUE NÃO ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR.
- **PROCEDENTE SOLUCIONADA (PS)** => DEMANDAS QUE ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR E QUE FORAM TOTALMENTE SOLUCIONADAS NO PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS.
- **PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA (PNS)** => DEMANDAS QUE ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR E QUE AINDA NÃO FOI SOLUCIONADA NO PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS, AGUARDANDO SOLUÇÃO DAS PARTES OU DEMANDAS QUE ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR QUE ESTÃO DENTRO DE PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS, AGUARDANDO SOLUÇÃO DAS PARTES.

AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2019

Conforme à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil foi realizado no 2º semestre 2018 uma pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

Cada pergunta analisada em uma escala de 1 a 5, sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

1. Satisfação com a solução apresentada:



2. Satisfação com a qualidade de atendimento prestado:



Indicador de Atendimento - Prazo de solução:

--> 100% das demandas respondidas até o 5º dia útil

Demonstrando o comprometimento com o cliente em respostas ágeis e com comunicação assertiva.

BI&P

Banco Indusval & Partners

Rua Iguatemi, 151 - 6º andar
CEP: 01451-011 - Itaim Bibi - São Paulo - SP

0800 200 5380

ouvidoria@bip.b.br